香港申訴專員公署

Office of The Ombudsman, Hong Kong



主動調查報告
Direct Investigation Report

政府外聘傳譯服務安排
Government’s arrangements for engaging outside interpretation services

報告完成日期：2021 年 7 月 20 日

Completion Date: 20 July 2021

報告公布日期：2021 年 7 月 22 日

Announcement Date: 22 July 2021

調查報告中文版，並附有中、英文摘要。

報告亦載於本署網頁 www.ombudsman.hk。

報告的英文版稍後亦會上載。

This report is published in Chinese and supplemented by an Executive Summary in Chinese and English.

This report is also available on our website at www.ombudsman.hk.

English version of the report will be uploaded soon.

目錄

報告摘要

章節		*段落*
1	*引言*	
	背景	*1.1 - 1.5*
	調查範圍	*1.6*
	調查過程	*1.7 - 1.8*
2	*政府推行《指引》的情況*	*2.1 - 2.5*
	《指引》有關提供外語傳譯服務的安排	*2.6 - 2.10*
3	*政府外聘傳譯服務的概況*	
	外聘傳譯服務的安排	*3.1 - 3.2*
	外語傳譯服務	*3.3 - 3.10*
	其他中國方言傳譯服務	*3.11 - 3.13*
	對外聘傳譯員專業操守及表現的監管	*3.14 - 3.15*
4	*司法機構的特約傳譯員及登記名單的安排*	
	司法機構的特約傳譯員	*4.1*
	特約傳譯員的培訓	*4.2 - 4.3*
	登記名單	*4.4 - 4.6*
	2018 年 8 月起不再對外分享登記名單	*4.7 - 4.9*
	2021 年 1 月起推行特約傳譯服務新機制	*4.10 - 4.12*
5	*公眾、業界人士及有關部門的意見*	*5.1*
	(一) 外聘傳譯員的傳譯質素及水平	*5.2 - 5.6*
	(二) 外聘傳譯員的安排	*5.7 - 5.10*

6	*公署的評論及建議*	*6.1 - 6.2*
	(一) 須統籌及建立外聘外語傳譯員的中央資料庫	*6.3 - 6.8*
	(二) 應研究便利甄選外聘傳譯員及採購程序的措施	*6.9 - 6.14*
	(三) 有系統地監察外聘傳譯服務安排及記錄傳譯員表現	*6.15 - 6.16*
	(四) 探討以遙距形式提供傳譯服務的可行性	*6.17 - 6.18*
	(五) 收集有關公共服務使用者對其他中國方言傳譯服務的需求的數據	*6.19 - 6.21*
	其他觀察	*6.22*
	建議	*6.23*
	鳴謝	*6.24*

附件

一 《指引》附件 B

二 《指引》附件 C

三 登記名單上司法機構特約傳譯員提供的外語及其他中國方言傳譯服務種類（截至 2020 年 12 月）

政府外聘傳譯服務安排
主動調查報告摘要

引言

根據政制及內地事務局（「政制局」）發出的《促進種族平等行政指引》（「《指引》」），政府政策局及部門（「局／部門」）以及局／部門所管轄的相關機構須向有需要的公共服務使用者提供合適的傳譯服務，讓不能以中文或英文（即廣東話、普通話和英語，及中文和英文書面語）有效溝通的服務使用者享有平等機會獲得公共服務。

2. 現時，除了採用由民政事務總署委託某非政府機構營辦的一間少數族裔人士支援服務中心所提供的一般性質傳譯服務外，局／部門及相關機構會按其運作需要及情況，各自從市場聘用合適的外語傳譯服務。

3. 就涉及法律範疇的傳譯服務而言，以往不少執法部門尋找外聘外語及其他中國方言（即廣東話及普通話以外的中國方言）傳譯員時會參考司法機構政務處（「司法政務處」）備存，用於司法用途的已登記非政府特約傳譯員名單（「登記名單」）。然而，自 2018 年 8 月起，司法政務處已停止向外提供及更新登記名單。而政府當局現時並沒有整合可供各局／部門及相關機構聘用的外聘外語及其他中國方言傳譯員的資料，對傳譯員的要求亦沒有劃一標準。司法政務處停止向外提供及更新登記名單後，執法部門安排傳譯服務的效率難免會受到影響。

4. 政府自 2010 年開始推行《指引》，其後逐步改善。公署認為政府的取態正面可取。公署展開是次主動調查，旨在探討政制局在推行《指引》的同時，可如何提升政府整體聘用外聘傳譯服務的工作成效。

公署調查所得

5. 就政府外聘傳譯服務的具體安排方面，公署有以下觀察及評論。

（一） 須統籌及建立外聘外語傳譯員的中央資料庫

6. 據公署了解，自司法政務處停止對外分享登記名單後，有部門及相關機構（尤其是進行執法工作時）仍參考舊有登記名單以採購外語傳譯服務。由於局／部門及相關機構不再獲提供司法機構特約傳譯員的更新資料，久而久之，尋找具經驗並且熟悉法庭審訊程序的外語傳譯員將愈見困難。這無疑會損害部門履行職務（尤其與執法相關職務）和服務市民的效率。

7. 公署認為，為局／部門及相關機構落實執行《指引》提供更大的便利，政制局可以擔當統籌協調的角色，聯繫相關局／部門，以期盡早建立外聘外語傳譯員的中央資料庫，便利各局／部門及相關機構揀選及採購適合的外聘傳譯服務。公署留意到，經修訂《指引》所新增的「語言服務」指南乃針對外語，並不包括其他中國方言。基於此，政制局統籌協調建立中央資料庫時可考慮先由外聘外語傳譯員著手。

8. 雖然司法政務處已停止對外分享登記名單，但該處會向其認可的特約傳譯員發出「服務提供者委託書」。公署建議，政制局統籌協調建立中央資料庫時，可考慮先邀請司法機構特約傳譯員加入政府的外聘傳譯員中央登記名單，並適時更新當中的資料。視乎推行情況，政府長遠可研究把具備其他認可資歷，但不屬司法機構特約傳譯員的外聘傳譯員納入該中央資料庫內，以擴充政府的中央資料庫，配合局／部門及相關機構的不同需求。上述傳譯員資料庫將提供重要的採購外聘傳譯員服務的資訊予局／部門及相關機構，與《指引》可謂相輔相成，亦可以避免局／部門及相關機構自行備存自用的外聘傳譯員名單而造成不必要的資源重疊，有助提升整體政府的行政效率。

（二） 應研究便利甄選外聘傳譯員及採購程序的措施

(1) <u>詳列外聘傳譯員的資料、專業範疇及可供聘用的服務時段</u>

9. 由政制局統籌協調建立的外聘外語傳譯員的中央資料庫可以詳細列出傳譯員在傳譯工作方面的資料（包括可傳譯的語言、學歷、是否司法機構的特約傳譯員）、經驗及專業範疇（例如法律、醫療、一般範疇等），並註明他們可提供傳譯服務的時段。此舉可協助局／部門及相關機構的人員迅速地篩選合適及可提供服務的外聘傳譯員，並進行聯絡及採購程序。

(2) 預先安排外聘傳譯員簽署保密聲明及專業操守指引

10. 《指引》提醒局／部門及相關機構，即使公共服務使用者的親友或相熟人士願意為其進行傳譯，局／部門及相關機構亦應考慮安排專業的傳譯服務，以免出現可能違反保密規定、誤解或傳譯不準確、利益衝突，以及有欠客觀等情況。

11. 公署認為，負責推行《指引》的政制局若能夠為局／部門及相關機構所聘用的外聘傳譯員制訂統一的保密要求及專業操守指引，將有助進一步鞏固不同種族及語言人士使用政府外聘傳譯服務的信心，並提升傳譯服務的整體質素。

12. 此外，為省卻局／部門及相關機構須重複要求個別的外聘傳譯員就不同服務個案多次簽署保密要求及專業操守協議的程序及時間，並加快採購及委派傳譯工作的流程，政制局可探討要求外聘傳譯員在加入中央資料庫時一律須預先簽署統一制訂的保密規定及專業操守協議。

（三） 有系統地監察外聘傳譯服務安排及記錄傳譯員表現

13. 目前，由局／部門及相關機構各自記錄和處理表現欠佳的外聘傳譯員的做法效率欠佳，亦無助於政府從整體監察傳譯員的表現。

14. 公署認為，在外聘傳譯員的中央資料庫建立後，政制局應設立可供局／部門及相關機構反映對外聘傳譯服務意見的渠道，有系統地監察和記錄個別外聘傳譯員的表現。公署建議，政制局可與相關的局／部門及相關機構探討收集和記錄他們曾聘用的名列中央資料庫的傳譯員有否違反保密及專業操守協議等情況，以及建立適當的跟進機制，以提升外聘傳譯服務的質素，進一步保障傳譯服務使用者的權益。

（四） 探討以遙距形式提供傳譯服務的可行性

15. 公署的調查發現，局／部門及相關機構在安排外聘傳譯服務時，較以往更樂於選用遙距傳譯服務。

16. 公署認為，政制局在推行《指引》的同時，可提醒局／部門及相關機構在聘用外聘傳譯服務供應者（包括司法機構的特約傳譯員）時，可積極探討所涉的傳譯工作性質是否適合以遙距方式進行，以增加彈性，從而提升局／部門及相關機構的行政效率，亦讓有需要的不同種族及語言人士可更快獲得所需服務。

（五） 收集有關公共服務使用者對其他中國方言傳譯服務的需求的數據

17. 現時經修訂的《指引》內有關語言服務的範圍並不包括其他中國方言，政府部門亦一般沒有特定的其他中國方言傳譯支援。不過，在有需要時，政府部門可採購外聘的其他中國方言傳譯服務。

18. 公署認為，為作出長遠計劃，政制局可考慮收集市民對其他中國方言傳譯服務需求的數據，以協助政府掌握有關需求，並按所得的資料，考慮和部署日後的跟進工作。長遠來說，政制局日後可視乎上述收集的資料及檢討結果，考慮是否有需要將其他中國方言傳譯員的資料加入外聘傳譯員的中央資料庫，藉以方便局／部門及相關機構在需要聘用其他中國方言傳譯員時作參考。

建議

19. 基於以上所述，申訴專員向政制局提出了五項建議：

(1) 統籌協調及建立外聘外語傳譯員的中央資料庫；

(2) 研究並制定便利甄選外聘傳譯員及採購程序的措施，例如在傳譯員中央資料庫中列出傳譯員的可傳譯的語言、經驗、專業範疇及服務時段等資料；以及探討要求他們預先簽署統一制訂的保密要求或專業操守協議；

(3) 探討收集和記錄局／部門及相關機構聘用在中央資料庫內的外聘傳譯員是否有違反保密要求或專業操守協議的情況，以及作適當跟進的機制；

(4) 提醒局／部門及相關機構探討以遙距形式提供傳譯服務的可行性；以及

(5) 收集相關數據以了解公共服務使用者對其他中國方言傳譯服務的需求，以便政府當局日後檢討並籌劃相關工作。長遠而言，考慮將其他中國方言傳譯員的資料加入外聘傳譯員的中央資料庫內，方便局／部門及相關機構日後在聘用相關傳譯服務時作參考。

申訴專員公署
2021 年 7 月

公署會不時在社交媒體上載個別投訴個案的調查報告，歡迎讚好或追蹤本署社交媒體專頁，以獲取最新資訊：

Facebook:
https://www.facebook.com/Ombudsman.HK

Instagram:
https://www.instagram.com/ombudsman_hk/

Executive Summary
Direct Investigation Report

Government's Arrangements for
Engaging Outside Interpretation Services

Introduction

The Administrative Guidelines on Promotion of Racial Equality ("the Guidelines") promulgated by the Constitutional and Mainland Affairs Bureau ("CMAB") require that all Government bureaux and departments ("B/Ds") as well as related organisations under their purview have a responsibility to provide appropriate interpretation services to public service users where necessary. This will ensure that people who cannot communicate effectively in Chinese or English (i.e. Cantonese, Putonghua, spoken English and written Chinese and English) can enjoy equal access to public services.

2. At present, a support service centre for ethnic minorities, which is operated by a non-governmental organisation commissioned by the Home Affairs Department, provides general interpretation services. Apart from using the services offered by this centre, B/Ds and related organisations will by themselves acquire suitable foreign-language interpretation services in the market depending on their operational needs and circumstances.

3. In the past, some law enforcement departments would refer to the registered list of non-Government freelance interpreters maintained by the Judiciary Administration ("JA") for judicial purpose ("the List") when looking for outside interpreters who provide legal interpretation services in foreign languages and other Chinese dialects (those other than Putonghua and Cantonese). JA, however, has since August 2018, ceased making the List available to other parties and providing updates. On the other hand, the Government has not compiled information about outside interpreters who provide interpretation services in foreign languages and other Chinese dialects for B/Ds and related organisations' reference. Nor has it set any uniform requirements for qualification of such interpreters. After JA stopped providing the List and its updates to other parties, the law enforcement departments' arrangements for interpretation services would inevitably become less efficient.

4. The Government has continued to refine the Guidelines since their promulgation in 2010. We consider the Government has been proactive and positive in this regard. This direct investigation aims to examine how CMAB can improve the overall efficiency for engaging outside interpretation services while implementing the Guidelines.

Our Findings

5. On the Government's arrangements for engaging outside interpretation services, we have the following observations and comments.

(I) To Coordinate the Establishment of a Central Database of Foreign-language Interpreters

6. We are aware that since JA ceased making the List available, some departments and related organisations still take the old List as reference when acquiring outside interpretation services (especially for carrying out law enforcement duties). As B/Ds and related organisations are no longer offered updates on the Judiciary's list of freelance interpreters, it has become more difficult for them to look for experienced foreign-language interpreters who are familiar with court proceedings. This will certainly compromise the efficiency of relevant departments in performing duties (in particular law-enforcement-related) and providing public services.

7. In our opinion, CMAB can facilitate the compliance with the Guidelines by acting as the coordinator and liaise with B/Ds and related organisations on the establishment of a central database of foreign-language interpreters. With such a database, B/Ds and related organisations can select and acquire appropriate outside interpretation services in a more convenient way. We understand that the guidance on "Language Services" in the revised Guidelines primarily deals with foreign languages while other Chinese dialects are not covered. Therefore, CMAB could start with foreign-language interpreters when coordinating the establishment of the database.

8. Although JA no longer makes the List available to other parties, it will issue a Service Engagement Letter to its authorised freelance interpreters. We recommend that while coordinating the establishment of a central database, CMAB consider inviting the Judiciary's freelance interpreters to apply for the Government's central registration of outside interpreters and updating the relevant information in a timely manner.

Subject to the implementation progress, in the long run the Government can explore the possibility of expanding the central database to cater for various needs of B/Ds and related organisations by including also interpreters who are not the Judiciary's freelance interpreters but have the right credentials. The central database will provide very useful information for B/Ds and related organisations in acquiring outside interpretation services and are complementary with the Guidelines. It can also help B/Ds and related organisations to avoid duplication of resources used in keeping their own lists of outside interpreters, thereby enhancing the Government's overall administrative efficiency.

(II) To Explore Measures for Efficient Selection of Outside Interpreters and Service Procurement

(1) <u>Providing Details of Outside Interpreters and Their Areas of Specialisation and Service Hours</u>

9. The central database of outside foreign-language interpreters, of which establishment will be coordinated by CMAB, could contain details of the interpreters' services (including the languages they can interpret, their academic qualification and whether they are the Judiciary's freelance interpreters), experience, areas of specialisation (such as legal, medical, general interpretation, etc.) and their schedule of availability. Providing these details would enable B/Ds and related organisations to select quickly suitable interpreters who can provide services and to contact them and launch procurement procedures.

(2) <u>Arranging Outside Interpreters to Sign Declaration of Confidentiality and Guidance on Code of Practice in Advance</u>

10. Under the Guidelines, B/Ds and related organisations are reminded that though there may be family members, friends and acquaintance who are willing to provide interpretation for public service users, B/Ds and related organisations should consider providing professional interpretation services to the users so as to avoid potential breaches of confidentiality, possible misinterpretation or inaccuracy, conflict of interest, potential loss of objectivity, etc.

11. We consider that CMAB as the authority enforcing the Guidelines can establish uniform confidentiality requirements and guidelines on code of practice for outside interpreters engaged by B/Ds and related organisations. For people of different races who speak different languages, this will help strengthen their confidence in the

outside interpretation services acquired by the Government. The overall quality of interpretation services can be enhanced as well.

12. Moreover, it will take more time and steps to require outside interpreters to make a declaration of confidentiality and sign an agreement on code of practice each time they undertake an interpretation job. In order to save time and streamline the procedures for B/Ds and related organisations' procurement of interpretation services and assigning jobs, CMAB can explore the feasibility of having outside interpreters to sign a declaration of confidentiality and an agreement on code of practice in advance when including them in the central database.

(III) To Monitor Systematically Arrangements for Outside Interpretation Services and Document Interpreters' Performance

13. Currently, B/Ds and related organisations keep their own records of unsatisfactory performance of outside interpreters and handle these interpreters. Such practice is not only inefficient but also not helpful to the Government's overall monitoring of interpreters' performance.

14. In our opinion, upon establishment of a central database of outside interpreters, CMAB should establish channels for B/Ds and related organisations to comment on outside interpretation services to enable systematic monitoring and documenting of the performance of individual outside interpreters. We recommend that CMAB liaise with relevant B/Ds and related organisations to explore the feasibility of collecting and documenting information about their uses of services provided by the outside interpreters in the database to identify any violation of confidentiality requirement or code of practice. CMAB should also establish a mechanism for follow-up action to enhance the quality of outside interpretation services and further safeguard the interests of service users.

(IV) To Explore Feasibility of Providing Remote Interpretation Services

15. Our findings reveal that when arranging outside interpretation services, B/Ds and related organisations are more willing to use remote interpretation services than before.

16. While implementing the Guidelines, CMAB can remind B/Ds and related organisations to take the initiative to assess whether remote interpretation services can

meet the requirements for the interpretation jobs they are going to assign to outside interpreters (including the Judiciary's freelance interpreters). The use of remote interpretation services allows more flexibility, which can help enhance the administrative efficiency of B/Ds and related organisations and meet the needs of people of different races and languages more promptly.

(V) To Collate Data on Public Service Users' Needs for Interpretation Services in Other Chinese Dialects

17. The contents regarding language service in the revised Guidelines does not cover other Chinese dialects. There are no standing arrangements in government departments for the provision of interpretation support in other Chinese dialects, but departments will acquire interpretation services in other Chinese dialects by outside interpreters where necessary.

18. For long-term planning, CMAB can consider collating data on the needs of the public for interpretation services in other Chinese dialects so that the Government can devise the plan for follow-up action. Subject to the data collated and result of reviews, CMAB, in the long run, can consider whether to include in the central database the information about interpreters providing interpretation services in other Chinese dialects. Inclusion of these data can assist B/Ds and related organisations in selecting interpreters when they need to acquire interpretation services in other Chinese dialects.

Recommendations

19. In view of the above, The Ombudsman has made five recommendations to CMAB:

(1) coordinate the establishment of a central database of outside foreign-language interpreters;

(2) explore and formulate measures for efficient selection of outside interpreters and service procurement. For example, the central database could contain details of the interpreters such as the languages they can interpret, their experience, areas of specialisation and schedule of availability. CMAB should also explore the feasibility of requiring the interpreters to sign a uniform declaration of confidentiality and agreement on code of practice in advance;

(3) explore the feasibility of collecting and documenting information about any violation of confidentiality requirement or code of practice by outside interpreters in the database when being engaged by B/Ds and related organisations. CMAB should also establish a mechanism for follow-up action;

(4) remind B/Ds and related organisations to explore the feasibility of providing remote interpretation services; and

(5) collate data on the needs of public service users for interpretation services in other Chinese dialects to facilitate the Government's review and planning in this regard. In the long run, CMAB should consider including in the central database the information about interpreters providing interpretation services in other Chinese dialects to assist B/Ds and related organisations in engaging outside interpreters for such services.

Office of The Ombudsman
July 2021

1

引言

背景

1.1 政制及內地事務局（「政制局」）發出的《促進種族平等行政指引》(「《指引》」)，適用於所有政府政策局及部門(「局／部門」)，以及局／部門所管轄的相關機構。根據《指引》，局／部門及相關機構有責任向有需要的不同族裔人士提供適當的外語傳譯服務，讓不能以中文或英文(即廣東話、普通話和英語，及中文和英文書面語)有效溝通的服務使用者享有平等機會獲得公共服務。局／部門及相關機構會視乎實際情況，按不同種族人士的需要和服務範圍，為他們安排最適切的傳譯服務。

1.2 現時，除了採用由民政事務總署（「民政總署」）委託某非政府機構營辦的一間少數族裔人士支援服務中心(「中心甲」)所提供涉及八種外語的一般性質傳譯服務(下文**第 3.5 段**)外，局／部門及相關機構會按其運作需要及情況（例如涉及醫療及法律範疇的傳譯服務時），各自從市場聘用合適的外語傳譯服務。

1.3 就涉及法律範疇的傳譯服務而言，以往不少執法部門尋找外聘外語及其他中國方言傳譯員時都會參考司法機構政務處（「司法政務處」）備存，用於司法用途的已登記非政府特約傳譯員名單（「登記名單」）。然而，自 2018 年 8 月起，司法政務處已停止向外提供及更新登記名單。

1.4 提供合適和可靠的外語及其他中國方言(即廣東話及普通話以外的中國方言)傳譯服務，是政府當局向不同種族及語言的人士提供服務和支援的重要一環。傳譯員的學歷、傳譯經驗及傳譯技巧等，對保障只能操外語或其他中國方言的人士的權益以至促進政府當局的工作成效，皆十分重要。不過，政府當局現時並沒有整合可供各局／部門及相關機構聘用的外聘外語及其他中國方言傳譯員的資料，對傳譯員的要求亦沒有劃一標準。自司法政務處不

再向外提供及更新登記名單後，執法部門安排傳譯服務的效率難免會受到影響。

1.5 有鑑於此，申訴專員在 2020 年 10 月 8 日根據《申訴專員條例》（第 397 章）第 7(1)(a)(ii)條向政制局展開主動調查，以審研該局推行《指引》的同時，政府可如何提升整體聘用外聘外語及其他中國方言傳譯員的工作成效。

調查範圍

1.6 這項主動調查的審研範圍包括：

- 《指引》中有關語言服務的規定；
- 局／部門及相關機構外聘外語及其他中國方言傳譯員的情況；
- 司法機構的特約傳譯員及登記名單的安排；
- 公眾、業界人士及較多使用外語及其他中國方言傳譯服務的部門的意見；以及
- 外聘傳譯服務安排可予改善之處。

調查過程

1.7 公署於 2020 年 10 月 12 日向公眾宣布展開此項主動調查，並邀請公眾人士就此課題提供意見。

1.8 2021 年 5 月 13 日，公署將調查報告草擬本送交政制局及相關機構評論，並於 2021 年 6 月 11 日、6 月 15 日，以及 7 月 5 日分別獲醫院管理局（「醫管局」）、司法政務處，以及政制局回覆。經考慮及適當納入其意見後，公署於 2021 年 7 月 20 日完成這份報告。

2

政府推行《指引》的情況

2.1 香港是多元文化社會，有來自世界各地、國內外的不同種族及語言人士在此處生活。根據政府統計處(「統計處」)在 2006 年、2011 年及 2016 年分別進行的人口普查／人口統計結果，按不同種族劃分的香港人口比例如下：

表 1：統計處 2006 年、2011 年及 2016 年的人口普查 / 人口統計結果

種族	2006 年	2011 年	2016 年
	人口	人口	人口
	人數（百分比）	人數（百分比）	人數（百分比）
1. 華人	6,522,148 (95%)	6,620,393 (93.6%)	6,752,202 (92%)
2. 菲律賓人	112,453 (1.6%)	133,018 (1.9%)	184,081 (2.5%)
3. 印尼人	87,840 (1.3%)	133,377 (1.9%)	153,299 (2.1%)
4. 白人	36,384 (0.5%)	55,236 (0.8%)	58,209 (0.8%)
5. 印度人	20,444 (0.3%)	28,616 (0.4%)	36,462 (0.5%)
6. 尼泊爾人	15,950 (0.2%)	16,518 (0.2%)	25,472 (0.3%)
7. 巴基斯坦人	11,111 (0.2%)	18,042 (0.3%)	18,094 (0.2%)
8. 泰國人	11,900 (0.2%)	11,213 (0.2%)	10,215 (0.1%)
9. 日本人	13,189 (0.2%)	12,580 (0.2%)	9,976 (0.1%)
10. 其他亞洲人	12,663 (0.2%)	12,247 (0.2%)	19,589 (0.3%)
11. 其他	20,264 (0.3%)	30,336 (0.4%)	68,986 (0.9%)
總計	**6,864,346 (100%)**	**7,071,576 (100%)**	**7,336,585 (100%)**

（資料來源：統計處網頁）

2.2 根據**表 1** 所示，居於香港的非華裔人士由 2006 年的 342,198 人增加至 2016 年的 584,383 人，升幅超過 70%。這些居於香港的非華裔人士佔香港人口的比例亦由 2006 年的 5%逐步攀升至 2016 年的 8%。由此可見，居於香港的不同種族人士的人數有上升的趨勢。

2.3 另一方面，並非使用中文或英文（即廣東話、普通話、其他中國方言及英語）作慣常交談用語（即在家中日常交談語言）的人士由 2006 年的 72,217 人(佔香港人口比例約 1.1%)增至 2016 年的 131,199 人（佔人口比例約 1.9%），即在 10 年間有超過 80%的增長。

2.4 政府的政策是致力消除種族歧視和促進不同種族人士的平等機會。2010 年，政制局發出《指引》，旨在提高局／部門及相關機構對種族[1]多元及共融的意識，促使他們在制訂、推行和檢討與不同種族人士有關的政策及服務時，必須顧及不同種族人士的需要，務求令所有香港市民，不論種族，皆享有獲得所需公共服務的平等機會。

2.5 《指引》推出初時僅涵蓋 14 個局／部門及相關機構[2]。行政長官在《2018 年施政報告》宣布優化《指引》，以適用於所有為不同種族人士提供服務的局／部門及相關機構，進一步加強對不同種族人士的支援。根據《指引》的實施情況和經驗，以及聽取持份者的意見後，政府優化了《指引》，並在 2020 年 4 月起實施經修訂的《指引》。政制局負責協調及審視政府推行《指引》的整體情況。

---

1 《指引》所指的種族與《種族歧視條例》第 8 條定義相同，即該人的種族、膚色、世系、民族或人種。

2 即教育局、社會福利署、勞工處、民政事務總署、僱員再培訓局、職業訓練局、食物及衞生局、衞生署、醫院管理局、建造業議會、政府資訊科技總監辦公室、創新科技署、前電訊管理局及前影視及娛樂事務管理處。

《指引》有關提供外語傳譯服務的安排

2.6 經修訂的《指引》新增了兩份指南，包括「語言服務」指南及「向不同種族人士收集資料」指南。此外，《指引》亦規定局／部門及相關機構應培訓員工，以加強他們對種族的敏感度和理解。

「語言服務」指南

2.7 不能以中文或英文（即廣東話、普通話和英語，以及中文和英文書面語）有效溝通的不同種族及語言人士，在使用公共服務時或會遇到困難。新增的「語言服務」指南（即《指引》的附件B，載列於本報告**附件一**）列出具體步驟，協助局／部門及相關機構的管理人員及前線人員辨識公共服務使用者對語言服務的需要、介紹及主動安排適當的語言服務予有需要的公共服務使用者，以及妥為記錄有關傳譯服務的資料（例如公共服務使用者所要求及使用的傳譯服務，以及有關人員所提供及安排的傳譯服務）。

2.8 此外，局／部門及相關機構的人員在安排傳譯服務時，須注意不同種族及文化背景的公共服務使用者在保密、觀念及忌諱方面的特別需要。局／部門及相關機構亦須監督並定期檢討提供語言服務的安排，以作適當的改善。

「向不同種族人士收集資料」指南

2.9 經修訂的《指引》亦新增「向不同種族人士收集資料」指南（即《指引》的附件C，載列於本報告**附件二**），要求局／部門及相關機構收集並整理使用公共服務的不同種族及語言人士的資料，以協助評估其政策及措施對種族平等的影響，以及監察不同種族人士享有平等機會獲得公共服務的情況，藉以持續改善服務。

2.10 就傳譯服務而言，局／部門及相關機構須收集的資料涉及：公共服務使用者的「語言服務需要」（包括局／部門及相關機構接獲語言服務要求的次數及提供傳譯服務的次數）及「選用的語言」。局／部門及相關機構須每年向政制局報告關於「語言服務需要」及「選用的語言」的情況，以便進行整體監察。

3

政府外聘傳譯服務的概況

外聘傳譯服務的安排

3.1 局／部門及相關機構向不同種族及語言人士提供公共服務時，會按需要安排傳譯服務，以便利雙方溝通。此外，為履行職務，例如與未能操流利廣東話、普通話及英語的不同種族及語言人士會面、錄取口供及進行搜證等，局／部門及相關機構亦會使用傳譯服務。

3.2 公務員事務局轄下的法定語文事務部只為局／部門提供廣東話、普通話及英語之間的傳譯服務。倘若局／部門及相關機構本身不設外語及其他中國方言的傳譯員，或內部的傳譯員未能提供個別語言或其他中國方言的傳譯服務，他們便需要在外間另覓合適的傳譯服務提供者，並按程序採購傳譯服務，以應付所需。

外語傳譯服務

3.3 經修訂的《指引》在 2020 年 4 月起實施後，其適用範圍擴展至逾 100 個局／部門及相關機構。經修訂的《指引》實施首六個月，曾為不同種族及語言人士安排外語傳譯服務的局／部門及相關機構共 23 個，詳列於**表 2**。

表 2：2020 年 4 月至 9 月期間曾安排外語傳譯服務的 23 個局／部門及相關機構

政務司司長辦公室轄下行政署（「行政署」）	醫管局
統計處	香港房屋委員會（「房委會」）／房屋署
建造業議會	入境事務處（「入境處」）
懲教署	廉政公署
香港海關	創新及科技局（「創科局」）
衞生署	勞工處
教育局	法律援助署（「法援署」）
僱員再培訓局（「培訓局」）	規劃署
環境局／環境保護署（「環保署」）	保安局
平等機會委員會（「平機會」）	運輸署
香港警務處（「警務處」）	在職家庭及學生資助事務處（「職學處」）
社會福利署（「社署」）	

3.4 **表 2** 所列的局／部門及相關機構中，除少數透過內部的外語傳譯員向服務使用者提供傳譯服務外，大部分均有採用外間的外語傳譯服務（包括由中心甲提供的）（下文**第 3.5 至 3.7 段**）。

外聘的外語傳譯服務提供者

3.5 政制局指出，由於公共服務的種類繁多，不同種族及語言人士使用各項公共服務時所需的傳譯服務有所不同。局／部門及相關機構會視乎實際情況，外聘適合其需要的外語傳譯服務。中心甲（上文**第 1.2 段**）為局／部門及相關機構提供一般性質（即不

涉及指定或專業範疇)的免費電話傳譯及查詢服務,蓋涵共八種外語(即印尼語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、他加祿語、泰語、烏爾都語及越南語)。此外,局/部門及相關機構亦可採購中心甲提供的其他收費傳譯服務。雖然中心甲並非政府特別指定的傳譯服務提供者,但該中心提供即時和免費的一般性質傳譯服務,政制局視之為支援局/部門及相關機構提供語言服務的第一站。

3.6 該局又表示,涉及專門或專業範疇(例如醫療及法律)的外聘傳譯服務,如《指引》所述,有需要的局/部門及相關機構可自行聯絡市場上提供傳譯服務的公司、機構或人員(包括司法機構的特約傳譯員(下文**第 4 章**)),以採購所需的傳譯服務。以醫管局為例,該局現時聘用另一非政府機構(「中心乙」)為服務承辦商,向該局轄下的公立醫院及診所內的有需要人士提供傳譯服務,以協助病人與醫護人員溝通。該承辦商的傳譯服務涵蓋共 18 種外語(即烏爾都語、旁遮普語、尼泊爾語、印尼語、北印度語、日語、泰語、他加祿語、韓語、孟加拉語、越南語、馬來語、葡萄牙語、德語、法語、西班牙語、僧伽羅語及阿拉伯語)。此外,執法部門會按運作需要外聘司法機構認可的特約傳譯員所提供的外語傳譯服務。

3.7 政制局向公署提供了經修訂的《指引》實施後首六個月內局/部門及相關機構使用外語傳譯服務的情況。從**表 3** 可見,在 2020 年 4 月至 9 月期間,曾使用外語傳譯服務的 23 個局/部門及相關機構(上文**第 3.3 段**)中,有 14 個(即逾 60%)曾外聘司法機構的特約傳譯員,反映司法機構的特約傳譯員是局/部門及相關機構常用的外聘外語傳譯服務提供者類別之一。

表 3:局/部門及相關機構在 2020 年 4 月至 9 月曾使用的外語傳譯服務提供者類別

局/部門及相關機構	司法機構的特約傳譯員	中心甲	中心乙	其他合約提供者	內部傳譯員
1. 行政署		✓			
2. 統計處				✓	
3. 建造業議會					✓
4. 懲教署	✓				

局／部門及相關機構	司法機構的特約傳譯員	中心甲	中心乙	其他合約提供者	內部傳譯員
5. 香港海關	✓			✓	
6. 衞生署	✓	✓	✓	✓	
7. 教育局				✓	
8. 培訓局					✓
9. 環境局／環保署	✓				
10. 平機會	✓				✓
11. 房委會／房屋署		✓		✓	
12. 警務處	✓	✓			
13. 醫管局[3]	✓		✓		
14. 入境處	✓			✓	✓
15. 廉政公署	✓				
16. 創科局		✓			
17. 勞工處	✓	✓		✓	
18. 法援署	✓				
19. 規劃署				✓	
20. 保安局	✓	✓			✓
21. 社署	✓	✓		✓	
22. 運輸署	✓	✓			
23. 職學處				✓	

外聘外語傳譯服務的形式

3.8 現時，局／部門及相關機構可透過不同形式向有傳譯服務需要的人士提供傳譯服務。例如局／部門及相關機構可安排聘用的外聘外語傳譯員到場，為身處於同一場地的政府或機構人員以及有傳譯服務需要的人士，提供面對面的即時傳譯服務。

---

3 在一般情況下，醫院／診所主要透過服務承辦商（即中心乙）所提供的傳譯服務為有需要的病人及醫院員工作出傳譯安排。在個別情況下，亦有醫院曾替病人安排由中心甲所提供的服務。醫管局本身沒有備存由中心甲提供的電話傳譯及查詢服務資料。

3.9 外聘外語傳譯員亦可透過遙距方式為局／部門及相關機構提供外語傳譯服務，包括三人會議形式的電話傳譯或視像傳譯服務。以醫管局為例，該局在 2020 年 3 月起除了提供電話及即場傳譯服務外，亦新增視像傳譯服務。

3.10 資料顯示，局／部門及相關機構逐漸增加使用電話傳譯服務。根據民政總署提供的統計資料（**表 4**），局／部門及相關機構在 2019/20 年度使用中心甲電話傳譯及查詢服務的總數較 2017/18 年度顯著增加逾 85%，其中社署的使用量更有超過 140% 的升幅。

表 4：局 / 部門及相關機構使用中心甲的電話傳譯及查詢服務的次數

局 / 部門及相關機構	電話傳譯及查詢服務		
	2017/18 年度	**2018/19 年度**	**2019/20 年度**
社署	162	252	394
房屋署	24	27	47
衞生署	53	20	53
醫管局	17	11	16
勞工處	142	276	337
教育局	5	8	8
法援署	1	1	0
警務處	50	39	39
入境處	1	2	7
其他	47	100	29
總計	502	736	930

其他中國方言傳譯服務

政府對其他中國方言傳譯服務的安排

3.11 政府一般沒有特定的其他中國方言傳譯支援。不過，如有需要，局／部門及相關機構可採購外聘的其他中國方言傳譯服務。

3.12 現時，經修訂的《指引》內有關語言服務的範圍並不包括其他中國方言。據政制局了解，操廣東話及普通話以外的其他中國方言人士(包括新來港人士)普遍可以透過普通話或書寫中文溝通。另一方面，負責統籌內地新來港人士支援服務政策的民政總署表示，該署沒有接獲有人士因言語不通(只操其他中國方言)而無法獲取公共服務的個案。

外聘的其他中國方言傳譯服務提供者

3.13 較多進行執法工作的部門皆表示曾參考司法機構的登記名單以採購其他中國方言傳譯服務。此外，醫管局的傳譯服務承辦商並不涵蓋其他中國方言的傳譯服務，故該局也有向司法機構的特約傳譯員採購傳譯服務。根據部門和醫管局所提供的資料，曾需要安排外聘傳譯服務的其他中國方言包括：福清話、湖南話、閩南話、台山話、潮洲話、四川話、鶴佬話、客家話、雷州話、上海話、溫州話及廈門話等。

對外聘傳譯員專業操守及表現的監管

3.14 政制局表示，據其了解香港現時並沒有少數族裔語言傳譯的專業協會或行業機構以規管和監察傳譯員的專業水平和操守。局／部門及相關機構主要以服務合約形式向外聘傳譯員採購所需的傳譯服務，並透過合約條款列明對傳譯員服務水平的要求以及監管他們的服務質素；如有保密需要，會要求相關傳譯員在提供服務前簽署保密聲明。

3.15 局／部門及相關機構若對外聘傳譯員的服務或質素有意見，他們會根據採購合約及各自的既定程序處理。對於表現欠理想的外聘傳譯員，有關的局／部門及相關機構會作出記錄，並在日後考慮是否再次外聘有關傳譯員時作參考，從而規範所聘用的傳譯員的工作表現，並促使有關傳譯服務質素達所需水平。

4

司法機構的特約傳譯員及登記名單的安排

司法機構的特約傳譯員

4.1 為秉行公正，司法機構會在法院程序中為有需要的任何一方或證人安排及提供傳譯服務。當法庭需要的傳譯服務涉及司法機構法庭傳譯主任未能處理的外語或其他中國方言時，有關服務便會以特約形式安排傳譯員提供。這些特約傳譯員並非司法政務處的僱員。為確保在法院程序中能夠提供適合的傳譯服務，司法機構在刊登邀請合資格人士提供所需的傳譯服務時會列明所要求的資歷條件(包括學歷水平、通曉有關外語或中國方言、通曉英文或廣東話，以及通過筆試和口試[4])及通過相關程序。

特約傳譯員的培訓

4.2 司法政務處表示，非常重視對特約傳譯員的培訓。所有新任的特約傳譯員均獲安排參觀法院，以及參加在真實法庭環境下進行的導引課程(內容涵蓋法院架構、法庭程序及工作守則等)，並會獲發相關參考資料(內容包括控罪樣本、案情摘要、刑罰簡介，以及在法律程序中常用的法律詞彙)。司法機構亦要求特約傳譯員嚴加遵守有關專業操守及保密規定。此外，為確保特約傳譯員的服務質素達所需水平，司法政務處不時視察特約傳譯員於法庭的表現，亦會透過法庭使用者及全職法庭傳譯主任收集有關對特約傳譯員的意見。

---

4 司法機構通常要求相關領事館推薦對所涉外語的語文能力較佳的人士出任主考員。

4.3 特約傳譯員會因應法院運作需要輪流獲安排到法庭提供傳譯服務。一般而言，經驗較淺的特約傳譯員會獲安排在較低級別的法院處理簡單及需時較短的傳譯工作（例如保釋申請及提訊等案件）。隨著特約傳譯員累積較多法庭傳譯經驗，並證明有能力處理不同種類及不同級別法院工作後，他們會獲委派處理較複雜的工作，包括在較高級別的法院擔任實質聆訊及審訊的傳譯工作。

登記名單

4.4 司法政務處按不同外語及其他中國方言備存相關的特約傳譯員登記名單，目的只是為了確保法庭聘用合資格的特約傳譯員提供相關服務。以往的合資格人士通過有關語文測試和其他程序，並累積充分的法庭傳譯經驗後，便會獲司法政務處發出一封不設期限的確認信，確認其被納入司法政務處的登記名單，以便該處安排具備足夠法庭傳譯經驗的登記特約傳譯員處理較複雜的傳譯工作，滿足各級法院的運作需求。截至 2020 年 12 月，司法機構約 500 名特約傳譯員中，約 300 多名[5]已納入在登記名單內，涵蓋 55 種外語及其他中國方言的傳譯服務（載列於本報告**附件三**）。

4.5 司法政務處會按需要更新登記名單內的資料（例如有傳譯員更新個人資料）。以往，個別局／部門及相關機構會向司法政務處查詢登記名單上的資料，然後自行向適合的特約傳譯員採購外語及其他中國方言傳譯服務。此外，司法政務處會不定時向部分局／部門及相關機構（包括保安局、警務處、入境處、香港海關、懲教署、廉政公署、醫管局及法援署）更新登記名單內個別外語及中國方言傳譯員的資料（例如當有特約傳譯員加入或離開）。

4.6 司法政務處強調，特約傳譯員並非司法機構的僱員，可自由接受政府，以及其他機構、公司及人士的傳譯工作。司法政務處不宜對司法機構以外的單位（包括政府各局及部門）安排傳譯服務提供任何意見，亦不會為該些單位監督傳譯員的表現及行為。

---

5 不包括手語及普通話傳譯員。

2018 年 8 月起不再對外分享登記名單

4.7 司法政務處表示，基於司法機構的獨立性，而其備存登記名單的唯一目的在於支援司法工作，司法機構若擔當或被視為有責任向局／部門及相關機構提供傳譯支援的代理人或負責人並不恰當。另一方面，有些部門不時誤會司法政務處是特約傳譯員的提供者或監督機構，向該處反映有關傳譯員為部門提供服務時的表現及意見。因此，經檢討後，司法政務處自 2018 年 8 月起停止對外提供及更新登記名單的資料。

4.8 據公署了解，自司法政務處停止提供及更新登記名單後（上文**第 4.7 段**），有些部門仍有按其所持有的登記名單資料來尋找外聘傳譯員。這些部門只持有更新年份為 2018 年或以前（遠至 2007 年）的登記名單。由於所持有的登記名單的部分資料已過時，有部門因而未能從名單上揀選及聘任到合適的傳譯員，最終須向其他部門求助，以尋找所需的外聘傳譯服務。

4.9 負責推行《指引》的政制局表示，司法政務處停止對外分享登記名單後，部分執法部門已作出相應安排（例如按本身運作需要自行備存外語或其他中國方言的外聘傳譯員名單，或透過市場上的傳譯服務公司／機構採購所需服務），務求在有需要時能盡快安排相關的傳譯服務。政制局並沒有收到任何局／部門及相關機構反映在尋找及外聘外語及其他中國方言傳譯員時遇到困難。

2021 年 1 月起推行特約傳譯服務新機制

4.10 為進一步完善以特約形式提供傳譯服務的安排，司法政務處在 2021 年 1 月底正式實施新機制。在新機制下，該處對特約傳譯服務提供者的甄選準則及資格要求、培訓、專業操守及保密規定並無改變（上文**第 4.2 至 4.3 段**）。不論特約傳譯服務提供者的法庭傳譯經驗多少，或過往曾否被納入在登記名單內，合資格者（即已通過相關語言能力測試、刑事記錄審查和面試等）會獲司法政務處邀請加入新的「服務提供者名單」，在有需要時為法庭提供所需的傳譯服務。參與新機制的特約傳譯服務提供者會獲司法政務處發出一份「服務提供者委托書」，確認其為期四年的特約傳譯服務提供者身份。一如以往，司法政務處會繼續根據特約傳譯服務提供者的語文能力、工作表現水平，以及累積的法庭傳譯經驗編配傳譯工作（上文**第 4.3 段**）。

4.11 根據新機制的安排，司法機構會每四年檢討及更新特約傳譯員在「服務提供者名單」的身份，以更有效地監察為法庭提供傳譯服務的安排。符合續期要求的特約傳譯員在委任期完結後可獲延續服務提供者身份。如特約傳譯員的操守或表現有嚴重缺失，其服務提供者身份可被即時取消。司法政務處不會向外(包括任何局／部門及相關機構)分享「服務提供者名單」。

4.12 截至 2021 年 2 月，約 300 多名特約傳譯員已加入新的「服務提供者名單」及獲發出「服務提供者委托書」。該些特約傳譯員所涵蓋的外語及中國方言種類，與司法政務處在 2020 年 12 月仍備存登記名單時所劃分的語言種類相若。司法政務處指，該處將繼續因應法庭運作需要，不時刊登廣告以徵求不同語言及方言的特約傳譯服務。

5

公眾、業界人士及有關部門的意見

5.1 公署曾就是次主動調查課題向七個局／部門[6]（下文統稱為「有關部門」）作查詢。在公署宣布主動展開這項主動調查後，亦接獲公眾及業界人士關於政府外聘傳譯服務的安排和質素，以及傳譯服務發展路向的意見，現歸納如下。

（一） 外聘傳譯員的傳譯質素及水平

公眾及業界人士的意見

5.2 有居於香港數十年的少數族裔人士反映，使用政府服務時，傳譯員質素參差；更有意見指部分政府部門提供的傳譯服務欠佳，傳譯員並不掌握傳譯技巧和傳譯工作涉及的內容，甚至不精通所傳譯的外語。傳譯水平欠佳固然無助溝通，更有機會因傳譯員未能準確地傳遞訊息，令使用傳譯服務的人士蒙受損失，後果可以相當嚴重。

5.3 有少數族裔人士及業界人士認為，司法機構的特約傳譯員的傳譯質素及水平普遍較市場上其他傳譯服務提供者為佳。再者，這些特約傳譯員熟悉執法範疇及法庭程序，為不同政府部門（例如警務處）提供傳譯服務的經驗較豐富，他們的傳譯服務（例如謄寫的會面記錄）會較少受法庭質疑。

---

6 保安局、消防處、香港警務處、香港海關、懲教署、入境事務處，以及食物環境衞生署。

5.4 有業界人士指出，司法政務處停止對外提供及更新特約傳譯員名單後，即使局／部門及相關機構各自備存外聘傳譯員名單，估計他們亦難以滙集到那麼多如司法機構的特約傳譯員般具備豐富司法傳譯經驗的資深傳譯員。局／部門及相關機構或會退而求其次，聘用資歷較淺的外聘傳譯員提供傳譯服務，傳譯服務的質素或會因而被削弱，情況並不理想。

5.5 該些意見都支持局／部門及相關機構繼續外聘司法機構的特約傳譯員提供傳譯服務，讓符合水準的傳譯服務得以持續。

有關部門的意見

5.6 基於司法機構有既定機制，確保特約傳譯員的質素符合法庭運作對傳譯服務的嚴格要求，有關部門認為以往獲司法政務處認可並納入在登記名單內的特約傳譯員在經驗及傳譯水平方面具有一定程度的保證。因此，這些部門在需要聘用外聘傳譯員時（尤其在處理涉及法律範疇的傳譯時），皆樂於參考司法機構的登記名單。

（二） 外聘傳譯員的安排

公眾及業界人士的意見

5.7 有曾在使用公共服務時要求傳譯服務的市民表示，獲部門／機構告知，外聘傳譯員的數量有限，部門／機構在需要使用傳譯服務時，往往需要致電多名傳譯員查詢，才能找到可提供服務的傳譯員，過程費時。另一方面，有意見指部門在安排傳譯服務時，傾向聯絡以往曾聘用的外聘傳譯員，導致局／部門及相關機構的外聘傳譯服務的工作分配有欠平均。

5.8 此外，有意見認為，政府應委派一個局／部門擔任統籌角色，負責處理及協調採購外聘傳譯服務的事宜，並制訂可便利局／部門及相關機構揀選及外聘傳譯服務的行政措施，例如備存一份供局／部門及相關機構使用的可供選用之外聘傳譯員名單。

有關部門的意見

5.9 有關部門反映，為配合部門的調查及執法行動，外聘傳譯員能否因應要求在短時間內及指定地點提供傳譯服務，是部門揀選傳譯員時須考慮的因素。有關部門指出，部分傳譯員長期聯絡不上，而在午夜後一般較難找到外聘傳譯員出勤。

5.10 縱使局／部門及相關機構可各自備存外聘傳譯員名單及更新資料，但有關部門憂慮此做法耗用較多資源，並且難以有效監管外聘傳譯員的質素。有關部門普遍歡迎由一個局／部門專責統籌、整合及備存外聘傳譯員名單，藉以擴大符合資格、又可適時供局／部門及相關機構採購其服務的傳譯員數目，減省他們各自進行採購程序及備存傳譯員名單所需的時間及資源。

6

公署的評論及建議

6.1 香港是國際都會，有來自世界各地的不同種族及語言人士在此工作及生活。政府在 2010 年起推行《指引》，其後逐步改善，指示局／部門及相關機構須向有需要的公共服務使用者提供合適的傳譯服務，以促進種族平等，確保不同種族人士皆可以獲得享用公共服務的平等機會（上文**第 2.4 至 2.10 段**）。公署認為政府的取態正面可取。

6.2 就政府外聘傳譯服務的具體安排方面，公署有以下觀察和評論。

（一） 須統籌及建立外聘外語傳譯員的中央資料庫

6.3 從**表 3**（上文**第 3.7 段**）及前述的局／部門意見（上文**第 5.6 段**）可見，不少局／部門及相關機構（特別是日常職務涉及執法的部門）有採購司法機構特約傳譯員所提供的傳譯服務。事實上，獲司法機構認可的特約傳譯員人數不少，所涵蓋的外語及中國方言種類亦廣泛（上文**第 4.4 段**）。

6.4 雖然政制局表示，司法政務處停止對外提供及更新登記名單上的資料後，並沒有局／部門及相關機構反映在搜尋及外聘傳譯員時遇到困難（上文**第 4.9 段**），但據公署了解，有部門及相關機構（尤其是進行執法工作時）仍然參考舊有登記名單以採購外語傳譯服務（上文**第 4.8 段**）。而在司法機構特約傳譯服務的新機制下（上文**第 4.10 至 4.12 段**），局／部門及相關機構不再獲提供司法機構特約傳譯員的更新資料。特約傳譯員若因離港、退休、聯絡資料沒有更新或其他原因流失，部門可從舊有登記名單中揀選及聘用的外聘傳譯員人選將越來越少。另一方面，部門較難得知獲司法機構新認可的特約傳譯員資料。久而久之，尋找具經驗並且熟悉法庭審訊程序的外語傳譯員將愈見困難。這無疑會損害部門履行職務（尤其與執法相關職務）和服務市民的效率。

6.5 公署認為，為局／部門及相關機構落實執行《指引》提供更大的便利，政制局可以擔當統籌協調的角色，聯繫相關局／部門，以期盡早建立外聘外語傳譯員的中央資料庫，便利各局／部門及相關機構揀選及採購適合的外聘傳譯服務。事實上，其他國家或地區的政府如挪威[7]、瑞典[8]及台灣[9]均設有類似的傳譯員資料庫，以便政府部門，甚至社會各界在有需要時尋找具備認可資歷的不同語言及方言之傳譯員。公署留意到，《指引》旨在讓少數族裔人士有平等機會獲得公共服務，而經修訂《指引》所新增的「語言服務」指南乃針對外語，並不包括其他中國方言。基於此，負責推行《指引》的政制局統籌協調建立中央資料庫時可考慮先由外聘外語傳譯員著手。

6.6 據公署了解，香港的當值律師服務[10]亦有建立「當值律師服務兼職傳譯員名單」，以便該機構在有需要時聘用外語及其他中國方言傳譯員。在司法政務處推行特約傳譯服務新機制前（上文**第 4.10 段**），獲司法機構納入登記名單的特約傳譯員只須向當值律師服務提交申請表，並提供個人資料、資歷、司法機構的登記編號和相關證明文件，便可申請加入「當值律師服務兼職傳譯員名單」。在司法政務處推行特約傳譯服務新機制後，當值律師服務亦相應更改相關申請手續：獲司法機構發出「服務提供者委託書」的特約傳譯員，只須出示其有效的「服務提供者委託書」，以及提交申請表和相關證明文件，便可申請加入當值律師服務的上述名單。由此可見，若政府借鏡這個做法，部門便可便捷地掌握可供採購的外聘外語傳譯服務的資料，而無須倚賴舊登記名單來尋找相關的外聘傳譯員。

6.7 雖然司法機構不再備存登記名單，但在特約傳譯服務的新機制下，司法政務處會向其認可的特約傳譯員發出「服務提供者委託書」（上文**第 4.10 段**）。公署建議，政制局統籌協調建立中央

---

7 https://www.norge.no/en/service/norwegian-national-register-interpreters-nasjonalt-tolkeregister

8 https://www.kammarkollegiet.se/engelska/start/all-services/interpreter/search-interpreter

9 https://idb.immigration.gov.tw

10 當值律師服務是由政府全面資助的機構，並由香港大律師公會及香港律師會成員所組成的執委會負責管理。

資料庫時，可考慮先邀請特約傳譯員加入政府的外聘傳譯員中央登記名單。經核對有意加入中央登記名單的傳譯員的身份及其他資料後，便可用於建立可供各局／部門及相關機構使用的外語傳譯員的資料庫，並適時更新當中的資料。視乎推行情況，政府長遠可研究把具備其他認可資歷，但不屬司法機構特約傳譯員的外聘傳譯員納入該中央資料庫內，以擴充政府的中央資料庫，配合局／部門及相關機構的不同需求。公署相信，上述傳譯員資料庫將提供重要的採購外聘傳譯員服務的資訊予局／部門及相關機構，與《指引》可謂相輔相成。

6.8 公署認為，局／部門及相關公營機構固然可各自備存傳譯員名單、審核傳譯員的資歷（例如逐一核實特約傳譯員身份）和更新他們的資料，但建立上述傳譯員中央資料庫可以避免不必要的資源重疊，有助提升整體政府的行政效率。再者，個別局／部門及相關機構仍可按其本身的運作需要自行備存自用的外聘傳譯員名單，亦不影響選擇及採購外聘傳譯服務的彈性及靈活性。

（二） 應研究便利甄選外聘傳譯員及採購程序的措施

6.9 考慮到局／部門及相關機構需時揀選及聯絡外聘傳譯員（上文**第 5.9 段**），政制局應研究能便利他們掌握傳譯員資料及完成聘用程序的安排，縮短他們採購及安排外聘傳譯服務所需的時間，從而改善行政效率。

(1) 詳列外聘傳譯員的資料、專業範疇及可供聘用的服務時段

6.10 由政制局統籌協調建立的外聘外語傳譯員的中央資料庫可以詳細列出傳譯員在傳譯工作方面的資料（包括可傳譯的語言、學歷、是否司法機構的特約傳譯員）、經驗及專業範疇（例如法律、醫療、一般範疇等），並註明他們可提供傳譯服務的時段（例如 24 小時皆可服務／只限辦工時間）。此舉可協助局／部門及相關機構的人員迅速地篩選合適及可提供服務的外聘傳譯員，並進行聯絡及採購程序。

(2) 預先安排外聘傳譯員簽署保密聲明及專業操守指引

6.11 《指引》的「語言服務」指南（本報告**附件一**）提醒局／部門及相關機構，即使公共服務使用者的親友或相熟人士願意

為其進行傳譯，局／部門及相關機構亦應考慮安排專業的傳譯服務，以免出現可能違反保密規定、誤解或傳譯不準確、利益衝突，以及有欠客觀等情況。可見專業的外聘傳譯服務是保障傳譯服務使用者的利益，以至協助政府傳遞資訊和提供服務的重要元素。

6.12 雖然，香港現時並沒有少數族裔語言傳譯的專業協會或行業機構以規管和監察傳譯員的專業水平和操守，不過，根據上文**第 3.14 至 3.15 段**，目前局／部門及相關機構會按各自的服務合約，來規範所採用的外聘傳譯員的表現和服務質素，並按實際需要，要求外聘傳譯員簽署保密聲明。

6.13 公署認為，負責推行《指引》的政制局若能夠為局／部門及相關機構所聘用的外聘傳譯員制訂統一的保密要求及專業操守指引，將有助進一步鞏固不同種族及語言人士使用政府外聘傳譯服務的信心，並提升傳譯服務的整體質素。局／部門及相關機構須與其聘用的外聘傳譯員簽署協議，要求他們須將傳譯工作涉及的資料保密、準確地傳遞訊息、保持客觀公正、注意不同種族的文化背景及宗教規定，以及只接受能力所及的傳譯工作等。

6.14 此外，為省卻局／部門及相關機構須重複要求個別的外聘傳譯員就不同服務個案多次簽署保密要求及專業操守協議的程序及時間，並加快採購及委派傳譯工作的流程，政制局可探討要求外聘傳譯員在加入中央資料庫時一律須預先簽署統一制訂的保密規定及專業操守協議。局／部門及相關機構如向名列中央資料庫的傳譯員採購服務，可視乎個案的敏感程度及需要，要求外聘傳譯員另行簽署其他特定的保密聲明或協議。

（三） 有系統地監察外聘傳譯服務安排及記錄傳譯員表現

6.15 儘管司法政務處在停止提供及更新登記名單前，已表示不會干涉其他局／部門及相關機構聘用特約傳譯員所涉的問題（上文**第 4.6 段**），但不時有部門仍就這些傳譯員為其服務的表現向司法政務處反映意見（上文**第 4.7 段**）。公署認為，在外聘傳譯員的中央資料庫建立後，政制局應設立可供局／部門及相關機構反映對外聘傳譯服務意見的渠道，有系統地監察和記錄個別外聘傳譯員的表現。

6.16 公署認為，目前由局／部門及相關機構各自記錄和處理表現欠佳的外聘傳譯員的做法（上文**第 3.15 段**）效率欠佳，亦無助於政府從整體監察傳譯員的表現。公署建議，政制局可與相關的局／部門及相關機構探討收集和記錄他們曾聘用的名列中央資料庫的傳譯員有否違反保密及專業操守協議等情況，以及建立適當的跟進機制。上述措施將有助提升局／部門及相關機構所採用的外聘傳譯服務的質素，進一步保障傳譯服務使用者的權益。

（四） 探討以遙距形式提供傳譯服務的可行性

6.17 從局／部門及相關機構增加使用中心甲的電話傳譯及查詢服務的趨勢（**表 4**），以及醫管局新增視像傳譯服務（上文**第 3.9 段**），可見局／部門及相關機構在安排外聘傳譯服務時，較以往更樂於選用遙距傳譯服務。

6.18 公署認為，局／部門及相關機構在聘用其他外聘傳譯服務供應者（包括司法機構的特約傳譯員）時，可積極探討所涉的傳譯工作性質是否適合以遙距方式進行，免卻外聘傳譯員須親身前往指定地點進行即場傳譯，以增加彈性，從而提升局／部門及相關機構的行政效率，亦讓有需要的不同種族及語言人士可更快獲得所需服務。基於此，政制局在推行《指引》的同時，可提醒局／部門及相關機構在安排外聘傳譯服務時可加以考慮使用遙距方式的可行性。

（五） 收集有關公共服務使用者對其他中國方言傳譯服務的需求的數據

6.19 正如上文**第 3.11 及 3.12 段**指出，現時經修訂的《指引》內有關語言服務的範圍並不包括其他中國方言，政府部門亦一般沒有特定的其他中國方言傳譯支援。在有需要時，政府部門可根據《物料供應及採購規例》的規定，採購其他中國方言傳譯服務。

6.20 公署認為，為作出長遠計劃，政府可以主動了解市民對其他中國方言傳譯服務實際需求，從而考慮是否需要提供進一步適切的協助。有見及此，政制局可考慮收集市民對其他中國方言傳譯服務需求的數據，以協助政府掌握有關需求，並按所得的資料，考慮和部署日後的跟進工作。

6.21 公署認為，長遠來說，政制局日後可視乎上述收集的資料及檢討結果，考慮是否有需要將其他中國方言傳譯員的資料加入外聘傳譯員的中央資料庫，藉以方便局／部門及相關機構在需要聘用其他中國方言傳譯員時作參考。

其他觀察

6.22 香港傳譯服務整體的長遠發展並非是次主動調查的焦點。不過，在調查期間，有公眾人士向公署表達了對外語傳譯服務（不僅限於政府外聘傳譯員）的關注，並就行業整體的長遠發展給予意見。公署認為部分意見值得政制局參考，並已將有關意見轉達政制局。其中，有公眾人士認為，政府應為外語傳譯員制訂培訓及資歷認證制度，從而解決傳譯員質素參差的問題。據悉，政制局已向平機會提供撥款進行研究，探討為少數族裔語言傳譯員引入資歷認證的可行性。平機會經諮詢主要持份者後，把研究項目定為「研究為香港少數族裔語言傳譯員及筆譯員制訂資歷認證與規管制度的可行模式」。公署期望平機會完成上述研究後，政制局會積極探討推行有關制度的可行性，並詳細考慮不同持分者的意見。

建議

6.23 鑑於以上所述，公署對政制局有以下建議：

(1) 統籌協調及建立外聘外語傳譯員的中央資料庫（上文**第 6.5 至 6.8 段**）；

(2) 研究並制定便利甄選外聘傳譯員及採購程序的措施，例如在傳譯員中央資料庫中列出傳譯員的可傳譯的語言、經驗、專業範疇及服務時段等資料；以及探討要求他們預先簽署統一制訂的保密要求或專業操守協議（上文**第 6.9 段至 6.14 段**）；

(3) 探討收集和記錄局／部門及相關機構聘用在中央資料庫內的外聘傳譯員是否有違反保密要求或專業操守協議的情況，以及作適當跟進的機制（上文**第 6.15 至 6.16 段**）；

(4) 提醒局／部門及相關機構探討以遙距形式提供傳譯服務的可行性（上文**第 6.18 段**）；以及

(5) 收集相關數據以了解公共服務使用者對其他中國方言傳譯服務的需求，以便政府當局日後檢討並籌劃相關工作。長遠而言，考慮將其他中國方言傳譯員的資料加入外聘傳譯員的中央資料庫內，方便局／部門及相關機構日後在聘用相關傳譯服務時作參考（上文**第 6.20 段至 6.21 段**）。

鳴謝

6.24 公署調查期間，政制局予以配合，申訴專員謹此致謝。申訴專員亦感謝曾提供資料的相關局／部門及機構，讓是次調查得以順利進行。

申訴專員公署
檔案：OMB/DI/443
2021 年 7 月

公署會不時在社交媒體上載個別投訴個案的調查報告，歡迎讚好或追蹤本署社交媒體專頁，以獲取最新資訊：

Facebook:
https://www.facebook.com/Ombudsman.HK

Instagram:
https://www.instagram.com/ombudsman_hk/

附 件

《指引》附件 B

附件 B

語言服務

香港特區政府致力促進種族平等，確保人人皆有平等機會獲得公共服務。在香港，不能以中文或英文有效溝通的市民在使用公共服務時或會遇到困難。為確保不同種族的服務使用者皆享有平等機會獲得公共服務，並從中受惠，有關方面應為有需要的人提供適當的語言服務。公共主管當局應採取必需步驟辨識服務使用者對語言服務的需要，向服務使用者介紹並主動提供語言服務，按運作情況為有需要的人安排適當的語言服務，以及妥為記錄服務使用者所要求／向服務使用者所提供的傳譯服務，以及服務使用者使用傳譯服務的有關資料。

目的

2. 在提供公共服務的過程中安排所需的語言服務旨在：

(a) 使不能以中文或英文（不論是口語或書面語）有效溝通的服務使用者享有平等機會獲得公共服務；以及

(b) 使公共主管當局能了解並回應這類服務使用者的需要。

提供語言服務

管理人員

3. 公共主管當局有責任確保語言不會成為服務使用者獲得公共服務的障礙。公共主管當局應確保中文或英文能力有限的人享有獲得服務的同等機會，並了解向他們所提供的資料。為此，公共主管當局向有需要的服務使用者提供傳譯及翻譯服務至為重要。公共主管當局的管理人員須：

《指引》附件 B

- 了解服務使用者對語言服務的需要；

- 就公共主管當局所提供的語言服務，在所有服務中心及網站公布，使服務使用者留意。對只能以有限的中文或英文溝通的服務使用者來說，展示有語言服務提供的標誌或圖片會有一定幫助（請參閱載於 **附錄** 的「融匯—少數族裔人士支援服務中心」(「融匯中心」) 所製作的語言識別卡）；

- 確保屬下人員為未能以中文或英文有效溝通的服務使用者提供協助，並主動向有需要的服務使用者介紹可供使用的語言服務；

- 確保在有需要時，能有效地提供和使用適當的語言服務；

- 盡量向服務使用者提供免費的語言服務；

- 制訂語言服務工作手冊／程序，確保所有工作人員（特別是前線人員）知悉語言服務政策，並熟知既定的工作程序，以及在有需要時向工作人員提供即時指導及協助；

- 為工作人員提供培訓，以加強他們就提供服務方面有關種族平等的敏感度和認識，及與傳譯員有效合作的技巧等；以及

- 調配資源以採購語言服務及培訓工作人員。如公共主管當局未能通過內部調配撥出所需資源，則應考慮按現行機制尋求額外資源。

4. 所有公共主管當局均須監督並定期檢討為有需要的服務使用者提供語言服務的安排，並作出適當的改善。為方便進行整體監察，公共主管當局須每年向政制及內地事務局報告關於「語言服務需要」(包括接獲語言服務要求的次數及提供傳譯服務的次數）及「選用的語言」的情況。詳情請參閱 **附件 C**。

《指引》附件 B

前線人員

5. 工作人員負責協助中文或英文能力有限的服務使用者能享有平等機會獲得公共服務。他們應採取積極和合理的步驟，藉以：

- 辨識並評估服務使用者的語言需要。當出現下列情況，應為服務使用者安排語言服務：
  - 要求以其選用的語言溝通；
  - 要求語言服務；
  - 艱辛地以中文或英文溝通；
  - 所表達內容不能完全被理解；
  - 未能掌握或回應以中文或英文提出的問題，或只能做出有限度的回應；或
  - 完全或很大程度依靠家人、朋友、照顧者或其他提供支援的人為其傳譯；

- 告知服務使用者可以為其提供的語言服務，並主動向其提供語言服務；

- 適當地使用溝通工具（展示卡、數碼設備等）或語言識別卡（見 **附錄** ）以協助溝通；

- 記錄語言服務需要及要求，以便跟進。服務使用者特定的語言服務需要，應適當地在其服務記錄妥為記下，以供日後參考之用；

- 按各公共主管當局制定的既定工作程序，為服務使用者安排適當的語言服務；

- 如有需要，不論服務使用者是否提出要求，或是否有懂得中文或英文的家人、朋友、照顧者或其他支援人士陪同，應為他們安排合適的語言服務；

- 如有疑問，向管理人員尋求指示和協助；

- 參加培訓課程，以加強為不同種族人士提供服務的知識和技巧；以及

- 向管理人員提出有助改善語言服務的意見（如有的話）。

6. 在考慮為服務使用者提供適當的語言服務時，公共主管當局須注意：

- 即使不能以中文或英文有效溝通的服務使用者在尋求公共服務時，或有家人、朋友、照顧者及其他支援人士陪同並為其傳譯，公共主管當局亦應考慮提供專業的語言服務，以免出現可能違反保密規定、誤解或傳譯不準確、利益衝突、不夠客觀等情況；以及

- 在安排語言服務時，工作人員應顧及個別服務使用者因其種族而引起就保密和種族的文化差異方面的特別需要。

翻譯及傳譯服務提供者

7. 為協助服務使用者使用公共服務，由民政事務總署委託香港基督教服務處營運的融匯中心，提供不涉及指定／專業範疇的英語及另外八種語言 [1]的一般傳譯及翻譯服務。該中心所提供的電話傳譯及查詢服務，免費為服務使用者及公共主管當局提供三方語音會議傳譯。公共主管當局可致電融匯中心的電話傳譯及查詢服務熱線（見 https://hkcscheer.net/），以獲取一般傳譯服務。另外，由於融匯中心在提供電話傳譯及查詢服務以外的傳譯及翻譯服務會收取服務費用，公共主管當局如需使用這類收費服務，應按《物料供應及採購規例》採購所需服務。有關使用融匯中心傳譯及翻譯服務的指引，可按以下連結查閱：

http://had.host.ccgo.hksarg/rru/Guidelinesforusinginterpretationandtranslationservice.pdf

---

1 該八種語言為印尼語、印度語、尼泊爾語、他加祿語、泰語、烏爾都語、越南語及旁遮普語，提供特定及專業範疇以外的一般翻譯服務。

《指引》附件 B

8. 由於服務使用者使用各種公共服務時所需要的傳譯服務各有不同，公共主管當局可按其運作需要及實際情況，考慮聘用其他合適的傳譯及翻譯服務提供者。其他常見的服務提供者包括香港聖公會麥理浩夫人中心及兼職法庭傳譯員[2]。香港聖公會麥理浩夫人中心是醫院管理局的服務承辦商，在公營醫院及診所提供傳譯服務。公共主管當局亦可參考公務員事務局法定語文事部所提供的翻譯及傳譯服務供應商名單[3]，以及採購卡計劃的採購卡商戶名冊。在任何情況下，局／部門均須按照《物料供應及採購規例》的規定，聘用供應商或語言服務提供者提供有水準的語言服務。

2019 年 12 月

2 請參閱《總務通告第 3/2018 號》。

3 公務員事務局法定語文事部翻譯及傳譯服務供應商名單上的供應商主要提供中英文文件的翻譯服務。公共主管當局如要聘用這些供應商提供其他語言的翻譯及／或傳譯服務，應事先與有關的翻譯公司確定服務範圍。

《指引》附件 B

附錄

Point to the language you speak and your service providers can help you to make a call to CHEER Centre's Telephone Interpretation Service (TELIS) Hotline so you can communicate.

請指出適合你的語言，讓服務提供者協助你致電「融匯」中心電話傳譯服務 (TELIS) 熱線，好讓你們可以溝通。

國旗 FLAG	語言 Language	熱線號碼 Hotline No.	選擇語言 Select A Language
	Bahasa Indonesia 印尼語	3755 6811	Pilih bahasa yang Anda inginkan dan penyedia layanan akan membantu Anda membuat panggilan ke Layanan Penerjemahan lewat Telepon CHEER (TELIS) hotline
	Nepali 尼泊爾語 नेपाली	3755 6822	तपाईले बोल्ने भाषा देखाउनुहोस् अनि तपाईको सेवा प्रदायकहरूले तपाईलाई CHEER केन्द्रको टेलिफोन दोभाषे सेवा (TELIS) हटलाईनमा फोन गर्न मद्दत गर्न सक्छन् ।
	Urdu 烏爾都語 اردو	3755 6833	جو زبان آپ بولتے ہیں اس کی طرف اشارہ کریں اور آپ کے لیے خدمات فراہم کرنے والے CHEER سینٹر کی ٹیلی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت (TELIS) کی ہاٹ لائن پر کال کرنے میں آپ کی مدد کرسکتے ہیں
	Punjabi 旁遮普語 ਪੰਜਾਬੀ	3755 6844	ਆਪਣੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੁਹਾਨੂੰ CHEER ਸੈਂਟਰ ਦੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾ (TELIS) ਦੀ ਹਾੱਟਲਾਈਨ ਤੇ ਕਾੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ
	Tagalog 他加祿語	3755 6855	Ituro ang iyong wika at maaari kang tulungan ng iyong tagabigay ng serbisyo na makatawag sa Hotline ng Serbisyong Interpretasyong Pantelepono (TELIS) ng CHEER
	Thai 泰語 ภาษาไทย	3755 6866	ชี้ไปที่ภาษาที่คุณพูดแล้วเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะช่วยคุณโทรศัพท์มาที่สายด่วนบริการล่ามทางโทรศัพท์ (TELIS) ของศูนย์ CHEER
	Hindi 印度語 हिन्दी	3755 6877	जो भाषा आप बोलते हैं उस भाषा की तरफ संकेत करें और आपके सेवा प्रदाता आपको CHEER केन्द्र के टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS) हाटलाइन पर कॉल करने में आपकी मदद करेंगे
	Vietnamese 越南語 Tiếng Việt	3755 6888	Hãy chỉ vào ngôn ngữ thích hợp bạn, để người cung cấp dịch vụ hỗ chợ bạn gọi tới CHEER trung tâm Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS), để bạn có thể giao tiếp được

《指引》附件 B

Hong Kong Christian Service

CENTRE for HARMONY and ENHANCEMENT of ETHNIC MINORITY RESIDENTS (CHEER)

香港基督教服務處

融匯 - 少數族裔人士支援服務中心

Language Identification Card / 語言識別卡

Kartu Identifikasi Bahasa / भाषा पहचान कार्ड / भाषा पहिचान कार्ड / ਭਾਸ਼ਾ ਪਹਿਚਾਣ ਕਾਰਡ / Tarhetang Pagkakakilanlan ng Wika / บัตรประจำตัวแสดงภาษา / زبان کی شناخت کا کارڈ / Thẻ Nhận Dạng Ngôn Ngữ

3106 3104 3106 0454 tis-cheer@hkcs.org www.hkcs.org

Address:

This programme is sponsored by the Home Affairs Department
本計劃由民政事務總署資助

062019

Telephone Interpretation Service (TELIS)		電話傳譯服務 (TELIS)	
Operation Hour :	Monday to Sunday 8.00am - 10.00pm (Except public holidays)	辦公時間 :	星期一至星期日 8.00am - 10.00pm (公眾假期除外)
Non-operation Hour :	Any time out of the above operation hours, including public holidays. *(For **Urgent Matters Only**, and only English - speaking staff will answer the calls)*	非辦公時間 :	即上述辦公時間以外之時間，包括公眾假期。*(熱線由通曉英語的職員接聽，並只適用於緊急情況)*
Layanan Penerjemahan lewat Telepon (TELIS)		**Serbisyong Interpretasyong Pantelepono (TELIS)**	
Jam Operasional :	Senin Sampai Minggu 8:00am - 10:00pm (Kecuali hari libur umum)	Oras ng Operasyon :	Lunes hanggang Linggo 8:00am - 10:00pm (Maliban sa mga public holiday)
Di luar Jam Operasional :	Jam di luar jam operasional yang disebut di atas, termasuk hari libur umum. *(**Hanya untuk Darurat**, dan Hanya petugas berbahasa - Inggris yang akan menjawab panggilan)*	Hindi oras ng operasyon :	Anumang oras na hindi nakasaad sa taas, kabilang ang mga public holiday. (Para sa mga ***Madaliang mga Bagay Lamang***, mga kawaning nakakapagsalita ng Ingles lamang ang sasagot sa mga tawag)
टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS)		**บริการล่ามทางโทรศัพท์ (TELIS)**	
संचालन समय :	सोमवार से रविवार 8.00am - 10.00pm (सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर)	เวลาทำการ :	วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ 8.00am - 10.00pm (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
गैर-संचालन समय :	ऊपर दिये संचालन समयों से बाहर किसी भी समय,सार्वजनिक छुट्टियों सहित। *(**तत्काल मामलों के लिए** ही, केवल अंग्रेजी - भाषी कर्मचारी कॉल का जवाब देंगे)*	เวลาปิดทำการ :	เวลาที่นอกเหนือจากเวลาทำการดังกล่าวข้างต้นรวมไปถึงวันหยุดราชการ *(สำหรับ**กรณีฉุกเฉินเท่านั้น**ที่จะมีเจ้าหน้าที่รับสายเป็นภาษาอังกฤษ)*
टेलिफोन दोभाषे सेवा (TELIS)		**ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾ (TELIS)**	
संचालन समय :	सोमवार देखि आईतवार 8.00am - 10.00pm सम्म (सार्वजनिक बिदाहरू बाहेक)	ਦਫਤਰੀ ਸਮਾਂ :	ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ 8.00am - 10.00pm (ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ)
गैर-संचालन समय :	सार्वजनिक बिदाहरू लगायत, माथि दिइएको संचालन समय बाहेक कुनै पनि समय। *(**अत्यन्त जरूरी मामिलाको लागि मात्र,** अंग्रेजी-बोल्ने कर्मचारीले मात्र फोनको जवाफ दिनेछ)*	ਦਫਤਰੀ ਸਮੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ :	ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਸਹਿਤ ਉੱਤੇ ਦਿੱਤੇ ਦਫਤਰੀ ਸਮੇਂ. ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ। *(ਸਿਰਫ **ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਮਲਿਆਂ** ਲਈ, ਕੇਵਲ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲਾ ਕ੍ਰਮਚਾਰੀ ਹੀ ਕਾੱਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ)*
ٹیلی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت (TELIS)		**Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS)**	
کام کے اوقات :	سوموار سے اتوار 8:00am - 10:00pm (سرکاری چھٹیوں کے علاوہ)	Thời Gian Làm Việc :	Thứ Hai đến Chủ Nhật 8.00 am – 10.00 pm (Trừ những ngày lễ công cộng)
کام کے اوقات کے علاوہ :	اوپر دیے گئے کام کے اوقات کے علاوہ کسی بھی وقت، بشمول سرکاری چھٹیاں (**صرف ہنگامی حالات** کے لیے، صرف انگریزی بولنے والا عملہ کالز اٹھائے گا)	Phi Thời Gian Làm Việc :	Bất cứ thời gian nào ngoài giờ làm việc nói trên và ngày lễ công cộng. (Trừ ***những trường hợp khẩn cấp*** và sẽ có nhân viên nói Tiếng Anh nghe điện thoại)

《指引》附件 C

附件 C

向不同種族人士收集資料

公共主管當局在規劃、評估和檢討所提供的服務時，應了解並回應服務使用者的需要。為此，公共主管當局應採取切實可行的步驟收集不同種族服務使用者的資料，並整理資料（尤其是非個人資料)使之易於翻查。根據這些定期收集得來的資料，公共主管當局可以評估其政策及措施對種族平等的影響，監察服務使用者是否享有平等機會獲得公共服務，以及持續改善服務。

目的

2. 收集非華裔服務使用者的資料，目的包括：

(a) 了解他們的基本資料、特點及特定的服務需要；

(b) 了解他們使用服務的模式，並監察他們獲取服務的情況；

(c) 為使用公共服務時遇到文化及語言障礙的服務使用者提供所需的協助和支援措施；

(d) 持續監察提供服務的成效；以及

(e) 讓公眾了解推行措施的進度及政策的成效。

3. 公共主管當局收集的資料及資訊，須以自願和保密為基礎，並以用於促進平等機會為目的。如服務使用者不願透露所屬的種族群體，公共主管當局可考慮以匿名方式收集資料。公共主管當局不應以獲得或使用服務為條件，強迫服務使用者提供資料。服務使用者如拒絕提供資料，亦不應為他們帶來任何不良後果[1]。

---

[1] 由於資料屬自願提供，所得統計數字的完整程度、有效程度及可靠程度無可避免會受到影響。儘管如此，這些統計數字及收集到的資料仍能提供有用的資訊及意見，供公共主管當局監察和持續改善服務。

《指引》附件 C

4.　　在向服務使用者收集個人資料時或之前，公共主管當局必須告知服務使用者所提供的個人資料的用途，並且表明提供資料純屬自願。公共主管當局亦須注意，收集到的資料只可用於統計及服務監察，並不可用於任何其他用途。此外，公布統計數字或服務監察結果的方式，不可令人識別出資料當事人。告知服務使用者有關上述安排的聲明樣本載於**附錄**，以供參考。

範圍

須收集資料的公共服務

5.　　公共主管當局應檢視所有政策範疇，找出不同種族人士會利用和需要的政策及措施，從中收集資料。「查詢與投訴」屬於各公共主管當局必須收集資料的服務類別。就此，公共主管當局應向有「傳譯／翻譯服務需要」的查詢人／投訴人收集資料，包括他們所「選用的語言」。

須收集的資料

6.　　公共主管當局必須收集有傳譯／翻譯服務需要的服務使用者的「傳譯／翻譯服務需要」及「選用的語言」(中、英文以外)[2]的基本資料。公共主管當局應向並非使用中、英文的服務使用者收集資料，並至少保存以下有關語言服務的資料，包括：

(a)　要求提供語言服務的個案數目；

(b)　向服務使用者提供語言服務的個案數目；

(c)　接受或拒絕接受所提供的語言服務的個案數目；以及

(d)　就要求提供語言服務(即上文 (a) 段)或接受提供的語言服務（即上文 (c) 段）的個案中，所要求選用的語言。

[2] 為方便比較，建議公共主管當局最少收集有關九種語言的資料。該九種語言是印尼語、印度語、尼泊爾語、他加祿語、泰語、烏爾都語、越南語、旁遮普語及其他語言。

《指引》附件 C

公共主管當局可以收集不同種族人士使用服務的其他資料及統計數字（如「種族」、「國籍」、「性別」、「原居地」等），以助其提供服務（例如某些種族的婦女只會向女醫生求診）。

7. 在考慮收集資料的類別時，為方便與基准資料（如人口普查的資料）或其他公共服務進行比較，公共主管當局應參考政府統計處採用的標準編碼。就此，就有關種族群體的分類方面，公共主管當局可考慮以最少八個族群的分類來收集資料，分別是菲律賓人、印尼人、印度人、尼泊爾人、巴基斯坦人、泰國人、其他亞洲人（包括越南人）及其他。根據政府統計處發表的《香港 2016 中期人口統計—主題性報告：少數族裔人士》[3]，上述族群是最大的非華裔族群。

8. 公共主管當局須注意，為確保服務使用者享有平等權利獲得公共服務而收集的資料，應為直接有關、必需和沒有超乎適度。從不同種族的服務使用者處收集到的非個人資料應該易於翻查，以支持持續監察服務的工作。如有疑問，應向律政司或個人資料私隱專員公署徵求意見。

9. 就收集資料的服務類別，及向不同族裔人士所收集的資料（即上文第 5 至 7 段），公共主管當局應妥為記錄其考慮因素及相關決定。此外，公共主管當局應因應情況轉變，定期檢討上述決定。

推行

10. 向非華裔服務使用者收集資料／資訊的工作由 2020 年 4 月起展開，在兩年內分階段完成，即在 2022 年 3 月或之前完成。

(a) 第一階段（在 2021 年 3 月或之前完成）

- 向有「傳譯／翻譯服務需要」的查詢人／投訴人收集資料及其「選用的語言」，詳情如下：

---

3 請參閱《香港 2016 中期人口統計—主題性報告：少數族裔人士》表 3.1 (https://www.statistics.gov.hk/pub/B11201002016XXXXB0100.pdf)。在本指引中，白人及東亞人(如日本人及韓國人)將歸類為「其他」，因為他們大部分是在香港工作並能以英語溝通的外籍人士。

《指引》附件 C

(i) 要求提供語言服務的個案數目；

(ii) 向服務使用者提供語言服務的個案數目；

(iii) 接受或拒絕接受語言服務的個案數目；

(iv) 就要求提供語言服務（即上文第 (i) 段）或接受語言服務（即上文第 (iii) 段）的個案中，服務使用者所選用的語言 [4]；

(v) 由需要傳譯／翻譯的服務使用者提出投訴的個案數目，以及上述投訴是否與「欠缺／提供傳譯及／或翻譯服務」有關；以及

(vi) 任何其他已選定須要收集的資料（如有的話）。

- 監察收集資料的整體安排，並按實際情況作出必要的調整；
- 在 2021 年 2 月前完成首階段資料收集安排的檢討工作，並為計劃在第二階段所擴大的資料收集服務範圍作宣傳及技術準備；
- 於 2021 年 4 月底或之前在網站公布綜合的統計數字，以供公眾查閱；以及
- 根據所得的統計數字，檢討政策、措施及所提供服務的成效，並作出適當的調整或改善。

(b) 第二階段（在 2022 年 3 月或之前完成）

- 按計劃在納入本階段為不同種族人士提供的服務範圍收集資料及統計數字；

4 將會收集資料的九種語言見註 2。

《指引》附件 C

- 監察收集資料的整體安排，並按實際情況作出必要的調整；
- 就資料收集安排，包括涉及的服務種類及收集的資料，每年進行檢討；
- 於每年的4月底或之前在網站公布綜合統計數字，供公眾查閱；以及
- 根據所得的統計數字檢討政策、措施及提供服務的成效，並適當地加以調整／改善。

11. 公共主管當局在汲取兩個階段的推行經驗後，應根據需要作出進一步改善。

12. 政制及內地事務局負責協調及審視政府推行指引的整體情況，其中一項工作是每年整理公共主管當局以特定格式提交有關需要傳譯／翻譯服務的服務使用者的「傳譯／翻譯服務需要」及「選用的語言」的資料。整合後的統計數字會上載至政制及內地事務局的網站，供公眾查閱。

2019 年 12 月

《指引》附件 C

附錄

收集資料聲明：

（註：本聲明適用於向不同種族的服務使用者收集資料及資訊的工作。這些資料及資訊為現時公共主管當局在職權範圍內履行職責需要收集資料之外，向不同種族人士收集的資料屬額外收集的資料。）

向不同種族的服務使用者收集資料

1. 為了深入了解不同種族的服務對象的需要，及改善服務以切合他們的需要，現邀請你提供有關「傳譯／翻譯服務需要」及「選用的語言」的資料 *（註：公共主管當局可適當修改資料類別）*，供統計及服務監察之用。

2. 提供資料屬自願性質，你可以拒絕提供有關資料。不過，你所提供的寶貴資料，有助我們不斷改善為不同種族人士所提供的服務，所以我們懇請你提供協助。

3. 我們會遵照《個人資料（私隱）條例》有關管理個人資料的規定，嚴格保障收集到的個人資料的私隱、保密及安全，並確保屬下人員遵守最嚴格的保安及保密規定。

4. 收集到的資料只會用於統計及服務監察，而不會用於任何其他用途。

5. 公布統計數字或服務監察結果時，將不會令人辨別出提供資料者的身份。

6. 如有查詢，請聯絡：

   （有關公共主管當局負責協調推行《個人資料（私隱）條例》的人員的聯絡資料。）

登記名單上司法機構特約傳譯員提供的
外語及其他中國方言傳譯服務種類（截至 2020 年 12 月）

外語種類	
1. 阿拉伯語	20. 尼泊爾語
2. 孟加拉語	21. 外蒙古語
3. 不丹語	22. 波蘭語
4. 緬甸語	23. 葡萄牙語
5. 柬埔寨語	24. 俄語
6. 丹麥語	25. 僧伽羅語
7. 荷蘭語	26. 索馬里語
8. 法語	27. 西班牙語
9. 德語	28. 斯瓦希里語
10. 希臘語	29. 塔加拉族語
11. 印地語	30. 泰米爾語
12. 伊博語	31. 泰語
13. 印尼語	32. 土耳其語
14. 意大利語	33. 契維語
15. 日語	34. 烏克蘭語
16. 韓語	35. 烏爾都語
17. 林加拉語	36. 越南語
18. 盧干達語	37. 優魯巴語
19. 馬來語	—

其他中國方言種類	
1. 潮州話	10. 客家話
2. 東莞話	11. 雷州話
3. 福清話	12. 閩南話
4. 福州話	13. 莆田話
5. 貴陽話	14. 上海話
6. 海南話	15. 四川話
7. 鶴佬話	16. 台山話
8. 湖南話	17. 溫州話
9. 江西話	18. 陽江話